Jakarta, 27 Mei 2022 No. 075/PLA/V/2022

Kepada Yth.
Para Tenaga Pemasar
PT Prudential Life Assurance
Di Tempat

Perihal: Pengajuan klaim *Telehealth* (penggunaan informasi elektronik dan teknologi telekomunikasi untuk penanganan Kesehatan)

Para Tenaga Pemasar yang kami hormati,

Terima kasih atas dukungan dan kerja sama yang telah terjalin baik selama ini.

Sejalan dengan kemajuan teknologi, saat ini masyarakat memiliki kemudahan dalam melakukan konsultasi kesehatan dengan dokter termasuk pembelian obat-obatan melalui *Telehealth*. Prudential Indonesia turut mendukung kemudahan konsultasi dokter sebelum dan sesudah Rawat Inap atau Tindakan Bedah Rawat Jalan, melalui *Telehealth* yang klaimnya dapat diajukan secara *reimbursement* dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Agency Update ini merupakan pembaruan dari *Agency Update* No.110/PLA/I/2020 yang dikeluarkan tanggal 28 Oktober 2020 mengenai "Pengajuan klaim *Telemedicine* (Konsultasi kesehatan & pembelian obat secara *online*)". Dengan diterbitkannya *Agency Update* ini maka *Agency Update* No 110/ /PLA/I/2020 menjadi tidak berlaku.

Prudential Indonesia dapat memproses pengajuan klaim *Telehealth* untuk manfaat **PRU**Hospital&Surgical beserta variannya, **PRU**Prime Healthcare beserta variannya, dan **PRU**Solusi Sehat, yang memenuhi syarat dan ketentuan berikut:

Lokasi *Teleheath*	Ketentuan
Telehealth di Indonesia	*Telehealth* di Indonesia yaitu penggantian biaya rawat jalan sebelum atau sesudah Tertanggung menjalani Rawat Inap atau Tindakan Bedah Rawat Jalan dengan ketentuan bahwa: 1. Biaya pembayaran penggantian biaya rawat jalan sebelum atau sesudah Tertanggung menjalani Rawat Inap atau Tindakan Bedah Rawat Jalan dilakukan melalui penyedia *Telehealth* di Indonesia; dan 2. *Telehealth* dibayarkan menggunakan manfaat manfaat rawat jalan sebelum atau sesudah rawat inap atau rawat jalan bedah dan mengurangi batas manfaat rawat jalan sebelum atau sesudah rawat inap atau rawat jalan bedah; dan 3. *Telehealth* di Indonesia dapat dilakukan di Rumah Sakit Rekanan PMN yang mempunyai fasilitas T*elehealth* atau melalui Platform *Telehealth* yang telah diakui Kementerian Kesehatan yaitu **Aido Health, Alodokter, GetWell, Good Doctor, Halodoc, Homecare24, KlikDokter, KlinikGo, Lekasehat, Link Sehat, mDoc, Milvik Dokter, ProSehat, SehatQ, Trustmedis, Vascular Indonesia, YesDok**; dan

	4. Penggantian dapat dilakukan maksimal untuk 3 kali *Telehealth* yang dilakukan dalam kurun waktu 30 hari kalender sebelum Tertanggung mulai menjalani Rawat Inap atau Tindakan Bedah Rawat Jalan, maupun dalam kurun waktu 90 hari setelah Tertanggung keluar dari Rumah Sakit karena Rawat Inap atau Tindakan Bedah Rawat Jalan untuk Ketidakmampuan tersebut selama batas manfaat rawat jalan sebelum atau sesudah rawat inap atau rawat jalan bedah tersebut masih mencukupi; dan 5. Klaim rawat inap sudah disetujui dan ketidakmampuan yang timbul saat rawat jalan sebelum atau sesudah rawat inap merupakan ketidakmampuan yang sama saat Tertanggung menjalani rawat inap; dan 6. Dokter yang merawat saat melakukan *Telehealth* merupakan dokter dengan spesialisasi yang sama selama rawat inap; dan 7. *Telehealth* di Indonesia ini tidak ditanggung apabila Tertanggung kemudian tidak menjalani Rawat Inap atau Tindakan Bedah Rawat Jalan untuk Ketidakmampuan tersebut; dan 8. Penggantian *Telehealth* untuk biaya rawat jalan sebelum atau sesudah Tertanggung menjalani Tindakan Bedah Rawat Jalan hanya untuk **PRU**Prime Healthcare plus dan **PRU** Solusi Sehat; dan 9. Penggantian hanya untuk biaya pengobatan (biaya pengiriman obat tidak dapat dibayarkan).
Telehealth di Luar Indonesia	*Telehealth* di Luar Indonesia yaitu penggantian biaya rawat jalan sebelum atau sesudah Tertanggung menjalani Rawat Inap atau Tindakan Bedah Rawat Jalan dengan ketentuan bahwa: 1. Khusus untuk **PRU**Prime Healthcare plus dan **PRU**Solusi Sehat hanya berlaku untuk Plan *Silver*, *Gold*, *Platinum* dan *Diamond*; dan 2. Hanya untuk diagnosa kanker; dan 3. *Telehealth* hanya dapat dilakukan di Rumah Sakit Rekanan PMN yang mempunyai fasilitas T*elehealth* yang berada di Malaysia dan Singapura; dan 4. Penggantian dapat dilakukan maksimal untuk 1 (satu) kali *Telehealth* yang dilakukan dalam kurun waktu 30 hari kalender sebelum Tertanggung mulai menjalani Rawat Inap, maupun dalam kurun waktu 90 hari setelah Tertanggung keluar dari Rumah Sakit karena Rawat Inap atas diagnosa kanker sesuai manfaat asuransi; dan 5. *Telehealth* di luar Indonesia hanya berlaku jika dilakukan di dalam wilayah pertanggungan sesuai Plan yang dimiliki Tertanggung (tidak berlaku jika dilakukan di luar wilayah pertanggungan); dan

	6. *Telehealth* di Malaysia dan Singapura untuk diagnosa kanker ini tidak ditanggung apabila Tertanggung kemudian tidak menjalani Rawat Inap atau perawatan kanker untuk diagnosa kanker tersebut; dan 7. *Telehealth* di Malaysia dan Singapura untuk diagnosa kanker harus dilakukan oleh Penyedia *Telehealth* di negara yang sama dengan negara tempat Rawat Inap dilakukan dan dokter yang merawat merupakan dokter yang sama dengan dokter yang merawat Tertanggung saat menjalani rawat inap; dan 8. Dalam hal Tertanggung sudah kembali ke Indonesia, telekonsul dapat dilakukan oleh dokter yang sama dengan dokter yang merawat Tertanggung saat rawat inap di Malaysia atau Singapura, namun untuk obat – obatan yang diberikan (jika tersedia di Indonesia) harus diperoleh di Indonesia; dan 9. Penggantian hanya untuk biaya pengobatan (biaya pengiriman obat tidak dapat dibayarkan).

Syarat dan kelengkapan dokumen yang harus dilampirkan untuk *Telehealth* dengan metode *reimbursement* adalah:

1. Melampirkan cuplikan layar (*screen capture)* lengkap dari percakapan (*chat*) atau dokumen lengkap pada saat berkonsultasi dengan dokter di platform *Telehealth* yang telah disebutkan dan atau/ Rumah Sakit rekanan PMN
2. Melampirkan *screen* capture atau dokumen resep lengkap dan jelas dari dokter.
3. Melampirkan *screen capture* atau dokumen tanda bukti pembayaran (kuitansi) penyedia *Telehealth* serta pada kuitansi harus tercantum nama Tertanggung.
4. Klaim Departemen dapat meminta kelengkapan dokumen lain bila diperlukan
5. Klaim *Telehealth* hanya dapat diajukan apabila *Telehealth* dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Telehealth* milik Tertanggung. Apabila Tertanggung berusia di bawah 21 tahun dapat menggunakan aplikasi *Telehealth* milik orang tua Tertanggung yang datanya tercatat pada sistem Prudential.

Ketentuan klaim lainnya sesuai ketentuan polis yang berlaku, termasuk ketentuan bahwa perawatan yang dilakukan harus diperlukan secara medis dengan biaya yang wajar.

Ketentuan di atas berlaku untuk pengajuan klaim yang diterima sejak *Agency Update* ini dikeluarkan.

Program pengajuan klaim *Telehealth* beserta syarat dan ketentuan di atas dapat diperbarui di masa yang akan datang sesuai situasi dan kondisi yang ada berdasarkan pertimbangan yang menjadi hak sepenuhnya bagi Prudential Indonesia untuk menentukan. Pembaruan syarat dan ketentuan akan diberitahukan sebelumnya kepada Tenaga Pemasar.

Demikian informasi ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Dian Budiani, dr
Chief Operations and Health Officer

Tembusan:
- *President Director*
- *Chief Agency Officer*
- RADD/ARADD/ADS/QBU
- Trainers
- Compliance and Risk Management
- Marketing

Lampiran: Skenario Pengajuan Klaim *Telehealth*

Lampiran

Berikut skenario pengajuan klaim *Telehealth*:

1	Pertanyaan	:	Nasabah dengan dengan manfaat **PRU**Prime Healthcare plan Bronze A rawat inap karena demam berdarah tanggal 1 Januari 2022 sampai 5 Januari 2022 di Rumah Sakit di Indonesia. Nasabah melakukan rawat jalan sebelum dan sesudah rawat inap melalui *Telehealth* di Indonesia sebagai berikut: • Tanggal 31 Desember 2021 melakukan telekonsultasi dengan diagnosa demam sebesar Rp 100.000,00 • Tanggal 10 Januari 2022 melakukan telekonsultasi sebesar Rp 100.000,00 dan pembelian obat Rp150.000,00 • Tanggal 15 Januari 2022 melakukan telekonsultasi sebesar Rp 100.000,00 dan pembelian obat secara online sebesar Rp 75.000,00
	Jawab	:	Rawat jalan tanggal 31 Desember 2022, 10 Januari 2022, dan 15 Januari 2022 melalui *Telehealth* yang diperlukan secara medis dapat dibayarkan dimanfaat rawat jalan sebelum dan sesudah rawat inap. Total biaya yang dapat dijaminkan sebesar Rp 525.000,00
2	Pertanyaan	:	Nasabah dengan manfaat **PRU**Prime Healthcare plan Bronze B rawat inap karena *Thypoid Fever* tanggal 1 Januari 2022 sampai 5 Januari 2022 di Rumah Sakit di Indonesia. Nasabah melakukan rawat jalan sebelum dan sesudah rawat inap melalui *Telehealth* di Indonesia sebagai berikut: • Tanggal 31 Desember 2021 melakukan telekonsultasi dengan diagnosa *Observasi Febris* sebesar Rp 100.000,00 • Tanggal 10 Januari 2022 rawat jalan setelah rawat inap melakukan telekonsultasi sebesar Rp 100.000,00 dan pembelian obat Rp150.000,00 • Tanggal 15 Januari 2022 rawat jalan setelah rawat inap melakukan telekonsultasi sebesar Rp 100.000,00 dan pembelian vitamin Rp 75.000,00 • Tanggal 1 Februari 2022 rawat jalan setelah rawat inap melakukan telekonsultasi RP 100,000
	Jawab	:	Rawat jalan tanggal 31 Desember 2022, 10 Januari 2022, dan 15 Januari 2020 yang diperlukan secara medis dapat dibayarkan sebagai manfaat rawat jalan sebelum dan sesudah rawat inap, sedangkan untuk rawat jalan tanggal 1 Februari 2022 tidak dapat dijaminkan karena *Telehealth* sudah melebihi batas maksimal jumlah *Telehealth* (maksimal 3 kali *Telehealth*) Total biaya yang dapat dijaminkan sebesar Rp 525.000,00
3	Pertanyaan	:	Nasabah dengan manfaat **PRU**Prime Healthcare plan Bronze A rawat inap dengan diagnosa *Thypoid Fever* tanggal 1 Januari 2022 sampai 5 Januari 2022 di Rumah Sakit di Indonesia. Nasabah melakukan rawat jalan sebelum dan sesudah rawat inap melalui *Telehealth* sebagai berikut: • Tanggal 31 Desember 2021 melakukan telekonsultasi dengan diagnosa demam sebesar Rp 100.000,00 • Tanggal 10 Januari 2022 melakukan telekonsultasi sebesar Rp 100.000,00 dan pembelian obat sebesar Rp150.000,00

			• Tanggal 15 Januari 2022 melakukan telekonsultasi di Malaysia sebesar RM 200.
	Jawab	:	Rawat jalan tanggal 31 Desember 2022 dan 10 Januari 2022 diperlukan secara medis dapat dibayarkan, dimanfaat rawat jalan sebelum dan sesudah rawat inap, sedangkan untuk rawat jalan tanggal 15 Januari 2022 tidak dapat dijaminkan karena *Telehealth* bukan di Indonesia.
4	Pertanyaan	:	Nasabah dengan manfaat **PRU**Prime Healthcare plan Gold B rawat inap karena batu empedu tanggal 1 Januari 2022 sampai 5 Januari 2022 di Rumah Sakit Rekanan PMN di Singapura. Nasabah melakukan rawat jalan sebelum dan sesudah rawat inap melalui *Telehealth* sebagai berikut: • Tanggal 31 Desember 2021 melakukan telekonsultasi di Rumah Sakit Singapura dengan diagnosa batu empedu sebesar SGD 300 • Tanggal 10 Januari 2022 rawat jalan di Singapura dengan diagnosa batu empedu melakukan telekonsultasi sebesar SGD 300 dan pembelian obat SGD 400
	Jawab	:	*Telehealth* di luar negeri hanya berlaku untuk perawatan kanker. Dalam hal ini *Telehealth* tidak dapat dibayarkan.
5	Pertanyaan	:	Nasabah dengan manfaat **PRU**Prime Healthcare plan Gold A melakukan rawat inap untuk diagnosa kanker stadium awal pada tanggal 1 Februari 2022 sampai dengan 3 Februari 2022 secara *cashless* di Rumah Sakit di Indonesia. Setelah rawat inap nasabah melakukan *Telehealth* di Rumah Sakit Rekanan PMN di Indonesia sebagai berikut: • Tanggal 6 Februari 2022 telekonsultasi dan pembelian obat sebesar Rp 2.500.000,00 • Tanggal 10 Februari 2022 telekonsultasi dan pembelian obat sebesar Rp 500.000 dan obat Rp 5.000.000.
	Jawab	:	Karena perawatan *Telehealth* dilakukan di Indonesia, nasabah bisa klaim rawat jalan *Telehealth* maksimal 3 kali, sehingga konsultasi tanggal 6 Februari 2022 dan 10 Februari 2022 dapat dibayarkan.
6	Pertanyaan	:	Nasabah dengan manfaat **PRU**Prime Healthcare plan Silver B rawat inap dengan diagnosa kanker pada tanggal 1 Februari 2022 sampai dengan 5 Februari 2022 secara *cashless* di Rumah Sakit di Malaysia. Setelah kembali ke Indonesia nasabah melakukan rawat jalan melalui *Telehealth* di Rumah Sakit Rekanan PMN di Malaysia dengan dokter yang merawat saat rawat inap di Malaysia dengan biaya telekonsultasi sebesar Rp 1.000.000,00 dan diberikan resep. Obat-obatan yang diresepkan dibeli di apotek di Indonesia sebesar Rp 2.000.000,00
	Jawab	:	Biaya telekonsultasi dengan dokter yang merawat saat rawat inap di Malaysia dan pembelian obat-obatan di Indonesia dapat dibayarkan.
7	Pertanyaan	:	Nasabah dengan manfaat **PRU**Prime Healthcare plan Gold A rawat inap dengan diagnosa kanker pada tanggal 1 Februari 2022 sampai dengan 5 Februari 2022 secara *cashless* di Rumah Sakit di Malaysia Setelah kembali ke Indonesia nasabah melakukan rawat jalan *Telehealth* di Rumah

			Sakit Rekanan PMN di Malaysia dengan dokter yang merawat saat rawat inap di Malaysia dengan biaya telekonsultasi sebesar Rp 1.000.000,00 dan pembelian obat-obatan **dari Malaysia** sebesar Rp 5.000.000,00
	Jawab	:	Biaya telekonsultasi sebesar Rp 1.000.000,00 dengan dokter yang merawat saat rawat inap di Malaysia dapat dibayarkan sedangkan pembelian obat di Malaysia sebesar Rp 5.000.000,00 tidak dapat dibayarkan karena obat tersebut tersedia di Indonesia.
8	Pertanyaan	:	Nasabah dengan manfaat Hospital dan surgical plus Plan D Rawat inap tanggal 1 April sampai dengan 5 April 2022 di Rumah Sakit di Indonesia. Nasabah melakukan rawat jalan sebelum rawat inap sebagai berikut: • Tanggal 25 Maret 2022 melakukan telekonsul sebesar Rp 200.000,00 • Tanggal 26 Maret 2022 melakukan cek lab, radiologi, USG sebesar Rp 2.500.000,00, • Tanggal 30 Maret 2022 melakukan telekonsul sebesar Rp 200.000,00
	Jawab	:	Total pengajuan klaim sebelum rawat inap adalah sebesar Rp 2.900.000,00. Maka klaim yang dapat disetujui adalah sebesar Rp 2.700.000,00 sesuai dengan batas manfaat rawat jalan sebelum rawat inap pada Hospital dan surgical plus Plan D. *Telehealth* tanggal 30 Maret 2022 tidak dapat dibayarkan karena manfaat sebelum rawat inap telah maksimal dibayarkan pada klaim sebelumnya.
9	Pertanyaan	:	Nasabah dengan manfaat **PRU**Prime Healthcare plan Silver A rawat inap dengan diagnosa kanker pada tanggal 1 Februari 2022 sampai dengan 5 Februari 2022 secara *cashless* di Rumah Sakit di Singapura. Pada tanggal 25 Maret 2022 melakukan telekonsul sebesar Rp 200.000,00 di Rumah Sakit rekanan PMN di Singapura.
	Jawab	:	- Rawat inap di Singapura dapat dibayarkan dengan persentase sebesar 30% - *Telehealth* tanggal 25 Maret 2022 di Singapura tidak dapat dibayarkan karena dilakukan di luar wilayah pertanggungan yang dimiliki nasabah